

クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」に新機能追加 バーチャルコールセンターとして活用可能に。電話業務のDXを促進

トビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田 篤、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）が提供する、クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」において、2021年1月20日に機能アップデートを実施いたしました（バージョン1.2.0）。電話業務のDX促進やバーチャルコールセンターとしての活用につながる新機能の追加により、更に便利にお使いいただけます。以下、新機能の詳細についてご紹介します。

1. クラウド型ビジネスフォン「トビラフォン Cloud」とは

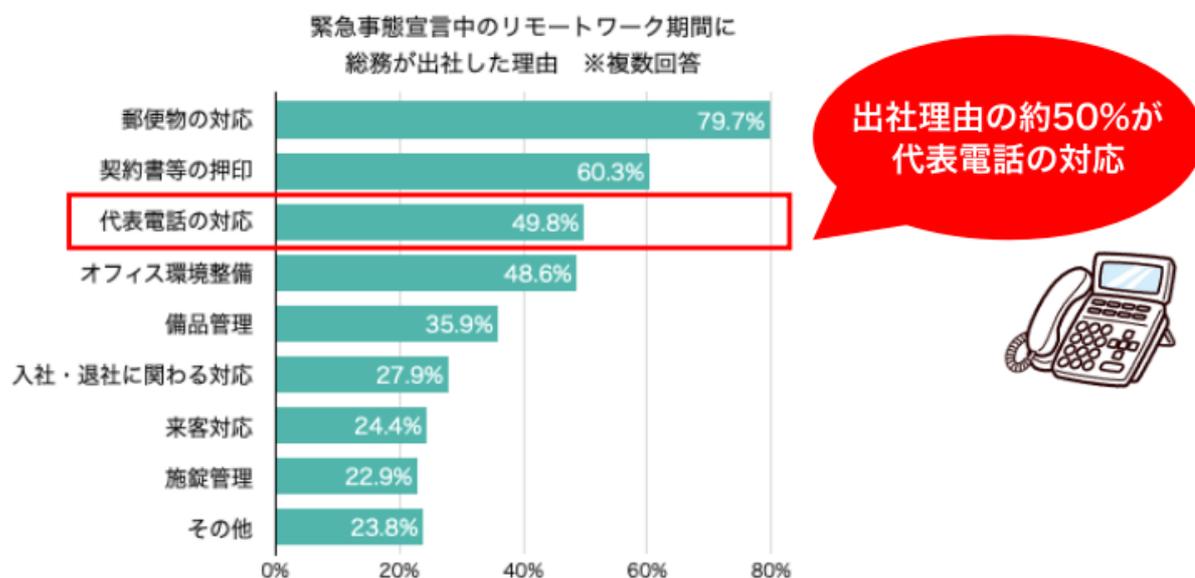
「トビラフォン Cloud」は、クラウド PBX を利用した設備投資不要のクラウド型ビジネスフォンサービスです。スマートフォンに「トビラフォン Cloud」アプリを入れるだけで、外線・内線・転送・グループ着信など、ビジネスフォンに必要な機能が利用できます。個人のスマートフォンにアプリを入れれば、1台のスマートフォンで、電話番号や通話料を私用と社用で簡単に使い分けられます。



取引先情報、発着信履歴、通話録音データなどはクラウド上に保存され、管理画面から確認可能。業務が見える化し、一括管理できるため、上長や管理部によるマネジメントや経費精算が、テレワーク中でも今まで以上に効率化します。

2021年1月に政府から発出された緊急事態宣言により、企業におけるテレワークおよび出勤者の7割減が推奨されています。しかし、代表電話受電のために出社を余儀なくされる社員がいるなど、電話業務がテレワークの妨げとなっているケースも存在します。

「トビラフォン Cloud」は、会社の固定電話で行っていた業務を、クラウド型ビジネスフォンでも円滑に行える機能を引き続き開発していき、円滑なテレワークへの移行に貢献していきます。



グラフ出典元：2020年6月30日発表の株式会社月刊総務の調査
(<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000001.000060066.html>)

2. 追加された新機能について

今回の「トビラフォン Cloud」のアップデート（バージョン 1.2.0）により、以下の新機能が追加されました。

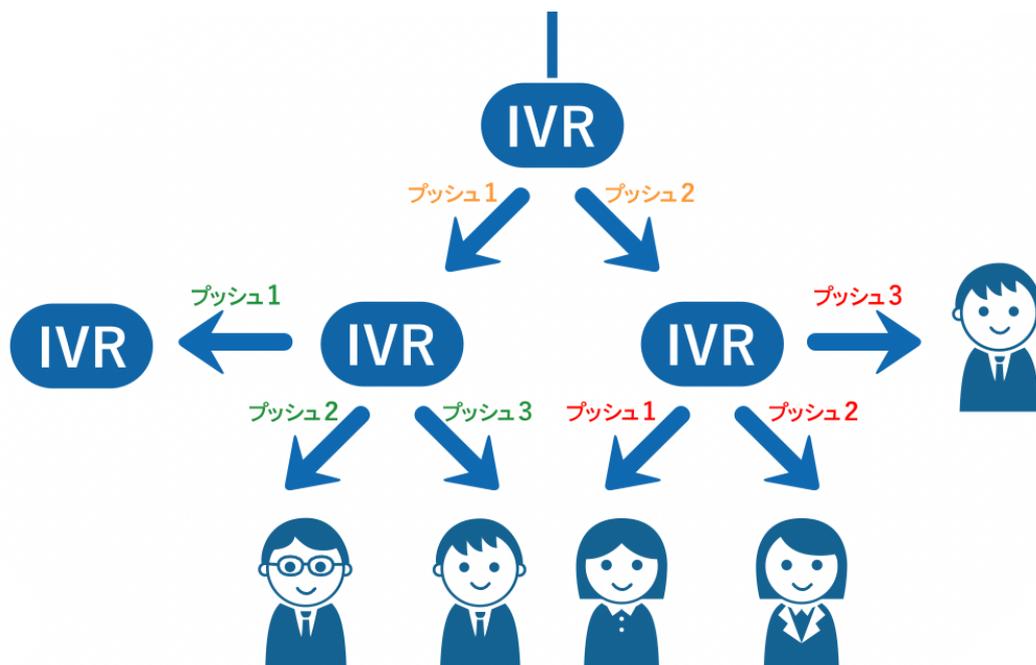
■基本機能

・IVR（番号選択アナウンス再生）

受電時に「〇〇に関するお問い合わせは△番を押してください」等のアナウンスを流し、入力された番号によって各オペレーターに通話を振り分けることが可能です。転送のたらい回しを 방지、スムーズに担当者へ電話をつなぐことができるため、バーチャルコールセンター※としての活用も期待できます。

※バーチャルコールセンターとは

別拠点の複数のコールセンター（オペレーター）をネットワーク化し、ひとつのコールセンターのように機能させること。テレワーク中でも自宅でコールセンター業務ができるため、コロナ禍で導入が進んでいる。



<IVRのイメージ>

・コールキューイング

応答可能なオペレーターがいない場合に入電を保留状態にし、オペレーターが空き次第通話をつなぐことが可能です。電話のかけ直しのタイミングが合わずつながらない等、お客様のストレスを軽減します。

■スマホアプリでの機能

・スケジュール設定

「スケジュール設定」に自分のスケジュールを登録することで、状態設定（連絡可能、応答不可などのアイコン表示）とリンクさせ、自動で変更することが可能です。手動で状態設定を変更する必要がありません。

・カレンダー連携設定

Google カレンダーに登録された予定を取得し、状態設定を自動で変更することが可能です。Google カレンダーに予定があれば、自動的に状態設定が「取り込み中」となります。



<スケジュール設定のイメージ>

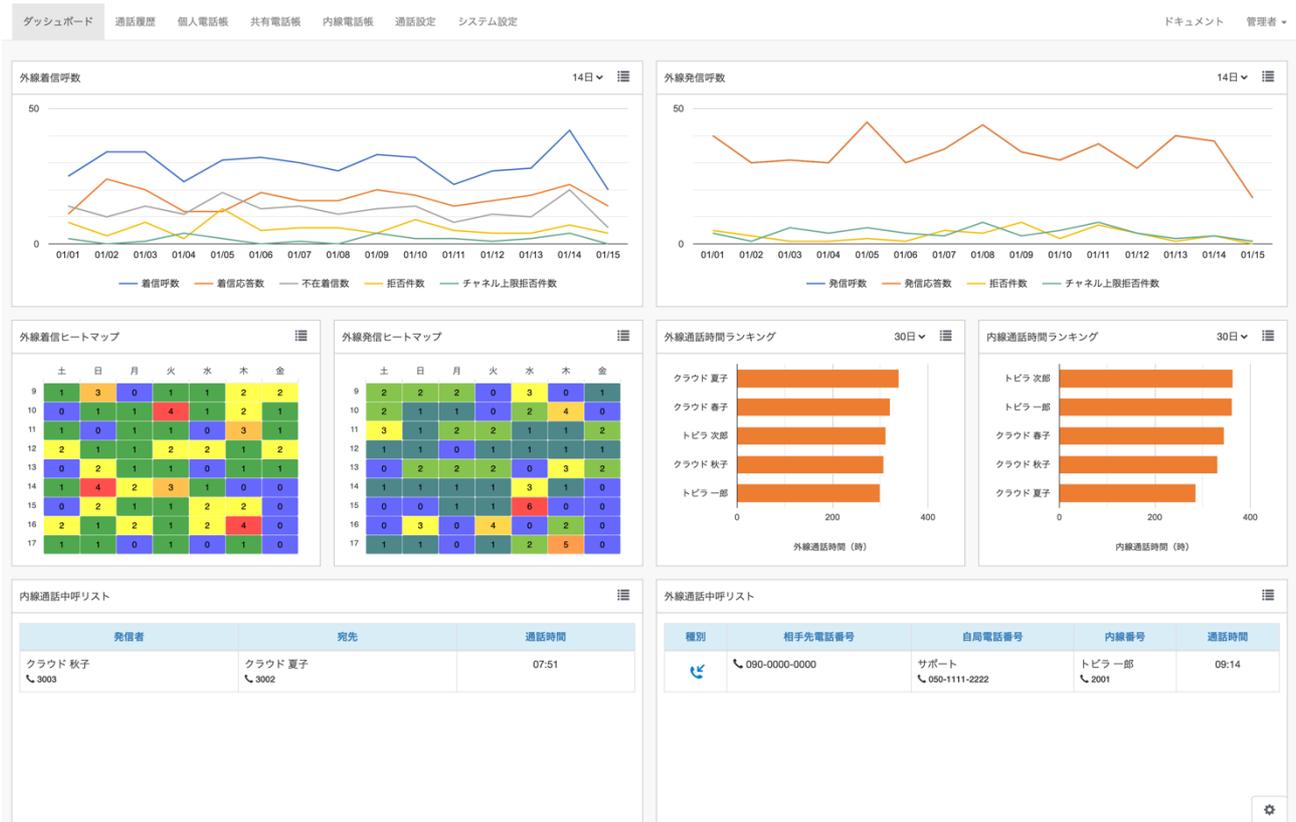


<Google カレンダー連携のイメージ>

■マイページでの機能

- ・ダッシュボード

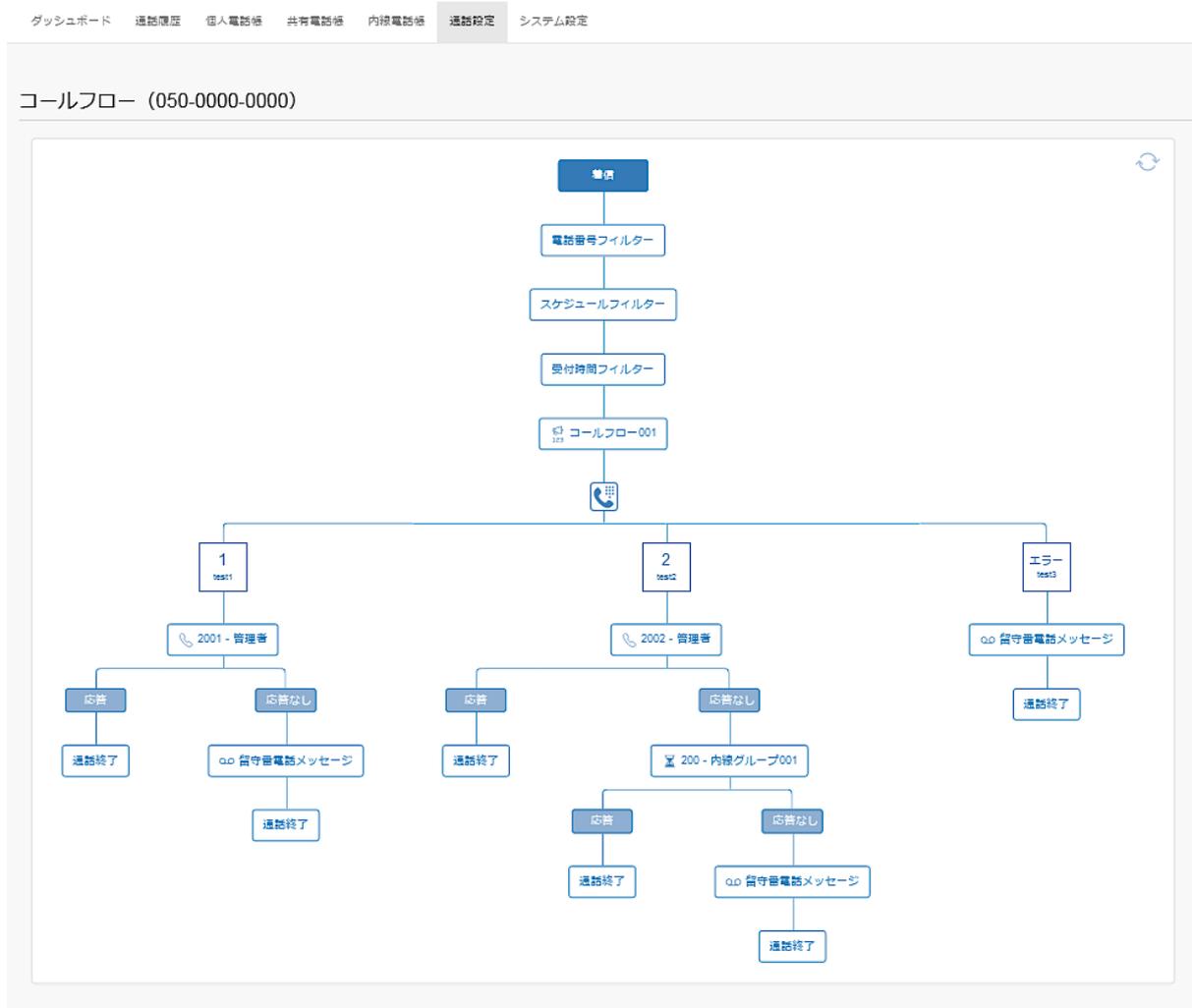
外線発着信件数の変化や、通話中の電話の状況をデータ化し、グラフや表で視覚的に確認することが可能です。外線発着信のヒートマップや通話時間ランキングリストを参照することで、社内の電話業務を見える化します。



<ダッシュボードのイメージ>

・コールフロー

IVR、コールキューイング、アナウンス再生などの機能を組み合わせてフローチャートを作成し、通話を自由に制御できます。発信者の用件に合わせて、適切な担当者への通話の振り分けや、音声アナウンスによる回答が可能となります。電話対応のロスを抑え、業務効率化につながります。



<コールフローのイメージ>

基本的なビジネスフォン機能に加え、電話業務の DX を促進する新機能を追加。ビジネスシーンにおいて電話がさらに便利になります。

3. 「トビラフォン Cloud」お申込み方法

■「トビラフォン Cloud」公式サイト

<https://tobilaphone.com/biz/cloud/>

■資料請求

<https://tobilaphone.com/biz/cloud/form/>

■お問い合わせフォーム

https://tobilaphone.com/contact/cloud_form/

■電話でのお問い合わせ

050-3646-2079

【受付時間】 平日 10:00～17:00

土日・祝日および弊社休業日を除く

4. 本件に関する報道関係のお問い合わせ先

トビラシステムズ株式会社

営業企画部 広報主任 岩渕

〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦2丁目 5-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F

TEL：050-3646-6670

FAX：052-253-7692

URL：<https://tobila.com/>